Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 9170788
Centre d'intérêt: 620

Goerlach-Seers, Luce.

Implanter des politiques institutionnelles d'évaluation : les cégeps à l'heure de l'évaluation : l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège : une approche systémique / préparé par Luce Goerlach. -- Montréal : Fédération des cégeps, 1983.
21, 15 f. ; 28 cm.

Titre de la couv. "Document d'accompagnement au vidéo".

Vedette(s)-secondaire(s): Fédération des cégeps

Descripteur(s): Bibliothèque collégiale • Evaluation des services • Utilisation de la bibliothèque • Satisfaction • Guide

---

Ce document se veut un guide pratique d'évaluation pour ceux et celles qui se questionnent sur la performance de leur bibliothèque. Il s'inspire essentiellement du modèle de Saracevic. On retrouve d'abord dans ce guide le cadre théorique du modèle de Saracevic. Puis on y décrit le cadre méthodologique du modèle, soit: les étapes à suivre, les instruments à utiliser, les mesures à construire et les types de résultats à atteindre. Finalement, à partir d'évaluations réalisées au Cégep de Maisonneuve, on illustre l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus lors de l'enquête.

Type de document:

9170788

IMPLANTER DES POLITIQUES INSTITUTIONNELLES D'ÉVALUATION

LES CÉGEPS À L'HEURE DE L'ÉVALUATION

L'ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE DE COLLÈGE: UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE

Document d'accompagnement au Vidéo
préparé par Luce GOERLACH,
Secteur Développement et Communications

Octobre 1983

Fédération des cégeps, 500, boulevard Crémazie est, Montréal, (Québec) H2P 1E7 – Tél.: (514) 381-8631

TABLE DES MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION.....	3
LE CADRE THÉORIQUE DU MODÈLE DE SARACEVIC.....	5
A) Les objectifs poursuivis.....	5
B) La perspective choisie.....	5
C) La problématique adoptée.....	6
D) L'approche utilisée.....	7
LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE DU MODÈLE DE SARACEVIC..	9
A) Les données à recueillir.....	9
B) Les instruments à utiliser.....	10
1. le questionnaire.....	10
2. le plan d'observation.....	12
C) Les données à compiler.....	15
LE CADRE D'ANALYSE ET D'INTERPRÉTATION.....	16
A) Le calcul du "Niveau de satisfaction".....	16
B) Le calcul des marges d'erreur et de la dimension de l'échantillon.....	18
C) L'affichage des résultats et leur interprétation.....	20
CONCLUSION.....	22

ANNEXE A: Liste des collèges qui ont utilisé le modèle de Saracevic.....

ANNEXE B: Enquête sur le "Niveau de satisfaction". Résultats et analyse — Collège de Maisonneuve.....

INTRODUCTION

Il y a déjà cinq ans un groupe de travail constitué majoritairement de bibliothécaires se sont vus confier le mandat de mener à terme un projet d'évaluation institutionnelle dans le domaine de la bibliothèque collégiale. Grâce à un support financier de la Direction Générale de l'Enseignement Collégial (D.G.E.C.) et faisant suite à une recherche, les membres de ce groupe publiait, en octobre 1978, une étude sur l'"*Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque de collège: une approche systémique*"(1). La perspective choisie, celle de Saracevic(2) et les applications effectuées à titre expérimental(3) étant fort judicieuses, quelques cégeps(4) reprirent les coordonnées d'une telle étude au bénéfice du respect d'une réalité fondamentale, celle de répondre plus adéquatement aux besoins documentaires des usagers de la bibliothèque.

Complémentaire à la présentation audio-visuelle sur "*Les cégeps à l'heure de l'évaluation*"(5) où sont relatées les expériences d'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque au cégep de Maisonneuve, le présent document décrit l'essentiel du modèle de Saracevic. Il s'agit d'un GUIDE PRATIQUE, d'un INSTRUMENT DE TRAVAIL pour ceux et celles qui se questionnent sur la performance de leur bibliothèque.

---

(1) Fédération des cégeps, groupe de travail sur l'évaluation des bibliothèques de collèges, *l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque de college: une approche systémique*, octobre 1968, 211 pages.

(2) Tefko Saracevic et al., "Causes and Dynamics of User Frustration in an Academic Library", *College and Research Libraries*, vol. 38 no. 1 (January 1977), 7-18.

(3) Il s'agit des collèges Jean-de-Brébeuf, de Maisonneuve, de Shawinigan, Saint-Jean-sur-Richelieu, de Trois-Rivières.

(4) Voir annexe A du présent document.

(5) Fédération des cégeps, *Les cégeps à l'heure de l'évaluation*, production audio-visuelle (vidéo), printemps 1983.

Un premier texte vient documenter le futur enquêteur sur le cadre théorique du modèle de Saracevic; on y retrouve aussi décrits les étapes à suivre, les instruments à utiliser, les mesures à construire et les types de résultats à atteindre selon une séquence logique et très proche du déroulement réel de l'enquête.

Un second texte vient illustrer "*ce qu'il est possible de dire et de faire*" avec les résultats d'une enquête de cette nature. Parlant d'évaluations réalisées au cégep de Maisonneuve, les auteurs interprètent les résultats et proposent des actions correctives.

LE CADRE THÉORIQUE DU MODÈLE DE SARACEVIC

A) LES OBJECTIFS POURSUIVIS

Il s'agit de la proposition d'un GUIDE METHODOLOGIQUE d'évaluation, véritable outil de gestion, en vue de:

- améliorer l'efficacité de la pratique quotidienne en bibliothèque, c'est-à-dire d'identifier les points forts et les points faibles des services offerts;
- rendre plus clair et plus accessible au personnel de la bibliothèque un questionnement qui les touche de très près;
- orienter plus justement les recommandations relatives aux décisions à prendre sur les actions correctives.

B) LA PERSPECTIVE CHOISIE

La bibliothèque collégiale est un système ouvert de type documentaire ayant des liens fonctionnels organiques avec son environnement pédagogique. Essentiellement l'analyse de ces lieux organiques a permis de faire ressortir la nature de la bibliothèque comme système de communication de l'information poursuivant des objectifs documentaires.

De façon plus spécifique, une bibliothèque collégiale est un système documentaire qui a comme fonction d'effectuer la collecte, l'organisation, la recherche et la diffusion de l'information enregistrée dans le but de communiquer le savoir à l'ensemble des membres d'un collège. Un tel système poursuit des objectifs proprement documentaires qui s'identifient à la satisfaction des besoins en information de la communauté collégiale.

En conséquence, comme système de communication d'information documentaire, l'efficacité de la bibliothèque doit être évaluée UNIQUEMENT sur sa capacité à communiquer aux étudiants, aux enseignants et aux membres de l'institution collégiale les documents dont ils ont besoin, au moment ou ils en ont besoin.

L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque consiste donc à mesurer dans quelle mesure celle-ci satisfait les multiples exigences ou requêtes de sa clientèle.

En somme, une étude d'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque doit être orientée vers l'usager.

C) LA PROBLÉMATIQUE ADOPTÉE

Il est question d'identifier le niveau de performance atteint par la bibliothèque à satisfaire les requêtes documentaires CONNUES et EXPRIMÉES par sa clientèle.

En fait, selon le modèle proposé par SARACEVIC, il est impérieux dans l'étude du niveau de performance d'une bibliothèque à satisfaire les besoins de sa clientèle, d'utiliser un échantillon qui part des DEMANDES REELLES des usagers, demandes CONNUES et EXPRIMÉES. En bibliothéconomie, les modèles d'évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque à satisfaire les requêtes documentaires connues sont basées sur deux types d'échantillonnage:

- un échantillon de références tirées d'une bibliographie donnée;
- un échantillon de références extraites de la totalité des requêtes documentaires réelles formulées par la clientèle de la bibliothèque évaluée.

Or le premier type d'échantillon est beaucoup moins valide que le second puisqu'il n'est pas orienté vers l'usager. En effet, il est impossible de démontrer qu'un échantillon probabiliste de titres de volumes récents signalés dans une bibliographie courante ou rétrospective constitue un échantillonnage adéquat et représentatif des besoins documentaires de la clientèle d'une bibliothèque.

Toutefois, il est évident que le modèle de SARACEVIC ne constitue pas un instrument parfait: tenant compte des seuls besoins exprimés, il ignore les demandes latentes d'ailleurs difficiles à repérer.

D) L'APPROCHE UTILISÉE

Si le modèle de SARACEVIC s'inspire d'abord des besoins CONNUS et EXPRIMES par l'USAGER, il mesure le niveau de satisfaction de ces besoins à la lumière d'une approche que l'on dit SYSTEMIQUE. En effet, parce que l'analyse systémique utilise des modèles analytiques de nature mathématique, il devient alors possible d'observer objectivement les effets combinés des éléments majeurs d'une organisation.

Quatre éléments majeurs interviennent dans la mesure de satisfaction ou d'efficacité d'une bibliothèque:

- *La politique du choix des documents*: la performance du service des acquisitions peut être accrue par l'élaboration d'une politique rationnelle du choix des documents, l'abandon des fournisseurs actuels, etc.

- *La politique de circulation:* La performance du service de prêt peut être accrue par une réduction de la période du prêt, etc.

- *Le fonctionnement de la bibliothèque:* La performance du fonctionnement interne de la bibliothèque peut être améliorée grâce au rangement quotidien des volumes sur les rayons, à une lecture plus fréquente des rayons pour découvrir les volumes mal placés, à des inventaires réguliers, etc.

- *Le comportement de l'usager:* erreurs réalisées par l'usager lui-même. Cette performance peut être accrue par des programmes adéquats d'initiation à l'utilisation de la bibliothèque.

Si l'on veut mesurer le niveau de performance de la bibliothèque, ces quatre éléments doivent être pris en considération.

LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE DU MODÈLE DE SARACEVIC

A) LES DONNÉES À RECUEILLIR

L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque collégiale à satisfaire les requêtes documentaires connues et exprimées par la clientèle exige l'emploi d'une méthode de mesure. Cette méthode doit recueillir des données relatives aux quatre éléments majeurs présentés ci-haut.

Dans le calcul du niveau de satisfaction, ces quatre éléments constituent quatre variables que l'on peut identifier comme suit:

ÉLÉMENT MAJEUR		VARIABLE CORRESPONDANTE	
• La politique du choix des documents	——→	Da =	requêtes insatisfaites parce que les volumes n'ont pas été sélectionnés ou mis à la disposition de la clientèle.
• La politique de circulation	——→	Dc =	requêtes insatisfaites parce que les volumes sont déjà empruntés par d'autres lecteurs.
• Le fonctionnement de la bibliothèque	——→	DL =	requêtes insatisfaites à cause du dysfonctionnement de la bibliothèque (volumes mal placés, perdus, etc.)
• Le comportement de l'usager	——→	Du =	requêtes insatisfaites en raison des erreurs des usagers.

A ces quatre variables s'en ajoute une cinquième, celle des requêtes satisfaites.

——→ S = requêtes satisfaites.

La cueillette des données relatives aux cinq variables Da, Dc, DL, Du et S se fait à l'aide de deux instruments: un bref questionnaire et un plan systématique d'observation.

B) LES INSTRUMENTS À UTILISER

1. Le questionnaire

Le questionnaire est distribué aux usagers qui utilisent le catalogue pour identifier la cote des volumes recherchés connus par l'auteur ou par le titre. Avant de procéder à la distribution, un bibliotechnicien placé à proximité du catalogue(1) interroge chacune des lectures qui se présentent aux fichiers auteurs ou titres et lui explique brièvement les objectifs de l'enquête et la procédure utilisée. L'enquêteur interroge l'usager pour découvrir combien de volumes, connus par l'auteur ou par le titre, il recherche; il lui remet ensuite un questionnaire pour chacun des volumes désirés et demande au lecteur de le lui remettre personnellement dès sa recherche documentaire terminée (le questionnaire se trouve présenté à la page qui suit).

Une fois le questionnaire rempli, le bibliotechnicien interroge de nouveau l'usager pour s'assurer de la validité de ses réponses. Cette seconde entrevue permet de vérifier si l'usager qui a inscrit *"requête satisfaite"* a bel et bien repéré les volumes sur les rayons. Tous les questionnaires qui indiquent *"volume non obtenu"* sont remis à un observateur.

---

(1) Les demandes considérées concernent la documentation écrite sous forme de volumes excluant les périodiques et les documents audio-visuels.

QUESTIONNAIRE

Bibliothèque du Collège de _____

Ce questionnaire s'adresse à tous ceux qui se servent du catalogue (fichier).

— Si vous ne trouvez pas la fiche, indiquez par un X dans la case FICHE NON TROUVÉE et remettez votre feuille à la personne qui vous l'a distribuée.

— Si vous trouvez la fiche auteur ou la fiche titre, inscrivez la cote.

— Si vous trouvez le volume sur les rayons, placez un X dans la case VOLUME TROUVÉ.

— Si vous ne trouvez pas le volume sur les rayons, placez un X dans la case VOLUME NON TROUVÉ.

— UTILISEZ UNE FEUILLE DIFFERENTE POUR CHACUN DES VOLUMES DÉSIRÉS.

— Dès que vous avez rempli votre questionnaire, remettez-le à la personne qui vous l'a distribué.

AUTEUR	
TITRE	
FICHE NON TROUVÉE ☐	⟶ Remettre votre questionnaire
FICHE TROUVÉE ☐	COTE:
VOLUME TROUVÉ ☐	
VOLUME NON TROUVÉ ☐	

A L'USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE SEULEMENT

#	D_A	D_C	D_L	D_U

2. Le plan d'observation

Pour chaque requête insatisfaite, l'observateur se doit de suivre la démarche suivante:

a) Dès la réception du questionnaire, l'observateur suit un plan systématique d'observation lui permettant d'identifier immédiatement la cause de la frustration de l'usager. Ce plan décrit les étapes de vérifications à effectuer et l'ordre dans lequel ces vérifications doivent se faire.

Voici présenté le *plan systématique d'observation:*

Étape 1.	• Vérification au fichier des auteurs et des titres indiqués par l'usager. • Vérification de la cote et du nombre d'exemplaires. • Vérification au fichier de commande des acquisitions. • Vérification à l'officiel.
Étape 2.	Vérification au comptoir du prêt: – professeurs – étudiants – réserve – réserve extérieure – reliure – prêts du jour – livres en réparation – livres réservés pour les lecteurs
Étape 3.	• Examen des volumes sur les rayons. • Examen des volumes placés sur les chariots, les étagères de livres en attente et les montres de nouveautés.
Étape 4.	Examen des volumes ramassés à la fin de chaque demi-journée.
Étape 5.	Recherche sur les tables de lecture, les isoloirs, dans les cubicules et dans les salles de séminaire.

b) Dès que le facteur expliquant l'insatisfaction de l'usager est découvert, l'observateur doit l'enregistrer sur le questionnaire sous forme d'un symbole extrait d'un CADRE DE CODAGE. Le cadre de codage inclut l'ensemble des raisons de l'insatisfaction de l'usager et permet de traduire chacune des raisons en un code ou symbole connu, facilement repérable et susceptible de se prêter aisément à une compilation statistique.

Voici présenté le *cadre de codage:*

Requête satisfaite	1 sous S
Requête insatisfaite:	
• Volume non acquis ou non traité (variable Da):	
– Volume non commandé	1 sous D_a
– Volume commandé mais non reçu	2 sous D_a
– Volume reçu mais en traitement dans les services techniques (non disponible)	3 sous D_a
• Volume en circulation ou consulté sur place (variable Dc):	
– Volume en circulation	1 sous D_c
– Volume placé au comptoir de prêt parce qu'il a été réservé par un autre lecteur	2 sous D_c
– Volume consulté sur place	3 sous D_c
• Volume non obtenu en raison du dysfonctionnement de la bibliothèque (variable DL):	
– Volume disparu dont l'absence est connue de la bibliothèque	1 sous D_L
– Volume disparu dont l'absence n'est pas connue de la bibliothèque	2 sous D_L
– Volume mal placé sur les rayons	3 sous D_L
– Volume placé sur un chariot	4 sous D_L
– Volume à la reliure ou à la réparation	5 sous D_L
– Volume placé ailleurs (dans une section spéciale non identifiée par un symbole sur la fiche)	6 sous D_L
– Fiche retirée temporairement du fichier	7 sous D_L
– Erreur au fichier	8 sous D_L
• Volume non obtenu en raison d'une erreur de l'usager (variable Du):	
– Cote inexacte	1 sous D_u
– Volume bien rangé sur les rayons	2 sous D_u
– Volume en réserve (l'usager a cherché dans la collection générale)	3 sous D_u
– Volume placé ailleurs (dans une section spéciale identifiée par un symbole sur la fiche)	4 sous D_u
– Fiche bien placée au fichier (l'usager ne l'a pas trouvée)	5 sous D_u

c) Au moment d'enregistrer le facteur d'insatisfaction, l'observateur doit suivre quelques directives de façon à éviter des erreurs systématiques. Ces directives sont essentielles permettant de garantir la fiabilité et la validité des résultats.

Voici présentées ces *directives:*

- Si la bibliothèque possède deux exemplaires d'un titre et que le lecteur n'a découvert aucun de ces deux volumes sur les rayons, ajouter le chiffre 1/2 dans chacune des catégories qui ont provoqué la frustration de l'usager.

  Un premier exemple: le premier exemplaire a été emprunté par un autre lecteur et le second exemplaire a été envoyé à la reliure; indiquer sur le feuillet le chiffre 1 1/2 sous D_E et le chiffre 1 1/2 sous D_L et compter 1/2 requête, dans chaque cas, lors de la compilation des données.

  Un deuxième exemple avec cinq exemplaires cette fois: le premier exemplaire est en circulation, le second est en réserve, le troisième est disparu, le quatrième a été envoyé à la reliure et le cinquième est placé sur un chariot. Dans ce cas, inscrire le chiffre 1/5 dans chacune des catégories qui ont provoqué l'insatisfaction de l'usager et compter 1/5 requête, dans chaque cas, lors de la compilation des données.

- Indiquer une seule cause (facteur) d'insatisfaction par requête documentaire. Seule la cause effective qui explique la frustration de l'usager doit être notée. Par exemple, dans le cas d'une requête qui a été insatisfaite en raison d'une erreur de l'usager au catalogue et qui n'aurait pu être satisfaite parce que le volume était en circulation à ce moment-là, tenir compte uniquement du premier facteur d'insatisfaction rencontré lors de l'application du plan systématique d'observation, c'est-à-dire, dans ce cas-ci, de l'erreur de l'usager.

- Dans le cas d'un volume qui comprend plusieurs tomes, considérer chacun des tomes comme une requête documentaire. Par exemple, si un usager désire consulter les deux premiers tomes d'un volume qui en comprend quatre, lui remettre deux questionnaires.

- Faire attention lors de la compilation des données pour ne pas identifier le chiffre représentant le code pour plusieurs requêtes documentaires. Tous les chiffres (de 1 à 7) équivalent à une seule requête.

C) LES DONNÉES À COMPILER

Les données recueillies à la suite du questionnaire et du plan d'observation (selon un cadre de codage et des directives précises) sont transposées dans un *TABLEAU DE COMPILATION* que voici présenté:

COMPILATION DES DONNÉES

Résultats de l'enquête du _____ sur les requêtes documentaires satisfaites et insatisfaites à la bibliothèque du Collège.

	Nombre	Symboles
• Nombre total de requêtes		N
• Nombre de requêtes annulées		
• Requêtes immédiatement satisfaites		S
• Requêtes qui n'ont pas été immédiatement satisfaites		D
• Distribution des requêtes insatisfaites		
◦ Volumes non acquis ou non traités		D_A
– Volumes non commandés		
– Volumes commandés mais non reçus		
– Volumes reçus mais en traitement dans les services techniques		
◦ Volumes en circulation ou consultés sur place		D_C
– Volumes en circulation		
– Volumes placés au comptoir du prêt parce qu'ils ont été réservés par d'autres lecteurs		
– Volumes consultés sur place		
◦ Volumes non obtenus en raison du dysfonctionnement de la bibliothèque		D_L
– Volumes disparus dont l'absence est connue de la bibliothèque		
– Volumes disparus dont l'absence n'est pas connue de la bibliothèque		
– Volumes mal placés sur les rayons		
– Volumes placés sur les chariots		
– Volumes à la reliure ou en réparation		
– Volumes placés ailleurs mais non identifiés au catalogue par un symbole		
– Fiche retirée temporairement du fichier		
– Erreur au fichier		
◦ Volumes non obtenus en raison de l'erreur de l'usager		D_U
– Cote inexacte		
– Volumes bien rangés sur les rayons		
– Volumes en réserve		
– Volumes placés ailleurs et identifiés par un symbole sur la fiche du catalogue		

LE CADRE D'ANALYSE ET D'INTERPRÉTATION

A) LE CALCUL DU "NIVEAU DE SATISFACTION"

Une fois compilées les données brutes concernant les cinq variables qui interviennent dans l'identification du niveau de satisfaction, il s'agit maintenant de procéder au calcul de ce niveau.

Dans le cadre d'une approche systémique, la procédure consiste à construire un MODELE MATHEMATIQUE qui intègre les variables majeures se rapportant au problème à l'étude; ce faisant, de calculer la performance du système ou du sous-système analysé en fonction de l'interaction entre les variables.

Voici décrites les opérations à effectuer pour mesurer le niveau de satisfaction des usagers d'une bibliothèque collégiale. Ces opérations sont essentielles puisque les résultats observés à la fin de chacune d'entre elles permettront de *"mettre le doigt"* sur les causes d'insatisfaction de la clientèle ou les mesures de performance des sous-systèmes. On verra que chacune des variables (Da, Dc, DL, Du) constitue un sous-système du système global qu'est la bibliothèque (voir le modèle mathématique

DESCRIPTION DES OPERATIONS MENANT A L'ENONCE DES MESURES DE PERFORMANCE ET DU NIVEAU DE SATISFACTION (LE MODELE MATHEMATIQUE)

(T) Somme des volumes placés au bon endroit, susceptibles d'être repérés	: (S) Somme des requêtes satisfaites	+ (D_e) Requêtes insatisfaites dûes aux erreurs des usagers
(U) Somme des volumes à l'intérieur de la bibliothèque	: (T) Somme des requêtes satisfaites + Requêtes insatisfaites: erreurs des usagers	+ (D_f) Requêtes insatisfaites étant donné le dysfonctionnement de la bibliothèque
(V) Somme des volumes disponibles (acquis ou traités) qui étaient susceptibles d'être en circulation	: (U) Somme des requêtes insatisfaites + Requêtes insatisfaites: erreurs des usagers + Requêtes insatisfaites: dysfonctionnement de la bibliothèque	+ (D_g) Volumes déjà empruntés par d'autres lecteurs
(V) Somme totale des requêtes	: (V) Somme des requêtes satisfaites + Requêtes insatisfaites: erreurs des usagers + Requêtes insatisfaites: dysfonctionnement de la bibliothèque + Requêtes insatisfaites: déjà empruntés par d'autres lecteurs	+ (D_h) Volumes non acquis ou non traités
(P_a) Mesure de performance de l'*USAGER*	: (S) Somme des requêtes satisfaites	+ (T) Somme des volumes placés et susceptibles d'être repérés
(P_b) Mesure de performance du *FONCTIONNEMENT* de la bibliothèque	: (T) Somme de volumes placés au bon endroit et susceptibles d'être repérés	+ (U) + Somme des volumes à l'intérieur de la bibliothèque
(P_c) Mesure de performance de la *POLITIQUE DE CIRCULATION*	: (U) Somme des volumes à l'intérieur de la bibliothèque	+ (V) + Somme des volumes disponibles (acquis ou traités) et qui étaient susceptibles d'être en circulation
(P_d) Mesure de performance de la *POLITIQUE de CHOIX* des monographies et du service des acquisitions (incluant le traitement des volumes dans les services techniques)	: (V) Somme des volumes disponibles et qui étaient susceptibles d'être en circulation	+ (V) + Somme totale des requêtes

(P_e) Niveau de *SATISFACTION* : (P_a) x (P_b) x (P_c) x (P_d) OU (P_e) Niveau de *SATISFACTION* : (S) / (V)

B) LE CALCUL DES MARGES D'ERREUR ET DE LA DIMENSION DE L'ÉCHANTILLON

Chacune des mesures de performance est sujette à des erreurs de nature systématique ou de nature statistique.

Les erreurs systématiques sont commises par les observateurs qui ne classifient pas toujours les données recueillies dans leur catégorie appropriée ou encore par les compilateurs qui se trompent dans leur calcul. Pour éviter les sources évidentes de déformation systématique, nous avons vu que des règles claires (questionnaire, cadre de codage, directives précises) sont données aux observateurs de manière à rendre leur opération rigoureuse.

Les erreurs statistiques, quant à elles, proviennent du fait que l'enquête est basée sur un ÉCHANTILLON DE REQUÊTES DOCUMENTAIRES. Comme chacune des mesures de performance est calculée à partir d'un échantillon, elles sont donc sujettes à une erreur statistique qui peut faire l'objet d'une estimation au moyen de la théorie des probabilités.

Une mesure de performance indique le nombre de fois qu'un événement s'est réalisé au cours d'un nombre donné d'observations. Or la fréquence relative de la réalisation d'un événement constitue justement un indicateur de la probabilité de cet événement (probabilité empirique). Par exemple, un "*niveau de satisfaction*" de 40/100 à la bibliothèque du collège X représente à la fois, un indicateur de performance et la probabilité (40%) qu'une requête documentaire soit satisfaite à cette bibliothèque.

Les cinq événements (variables) mesurés dans l'enquête constituent donc des probabilités invariables aléatoires (quantités qui peuvent varier d'un échantillon à l'autre). Pour déterminer la MARGE DE VARIATION ou L'ERREUR STATISTIQUE, que l'on désigne sous le nom d'ECART-TYPE, il faut appliquer la formule suivante:

$$O = \sqrt{\frac{p\,(1 - p)}{N}}$$

O = écart-type

p = probabilité de réalisation de l'événement

1 − p = probabilité de non-réalisation de l'événement

N = nombre de cas auxquels s'applique la probabilité.

Cette formule statistique permet d'affirmer que si les niveaux de performance atteints par une bibliothèque collégiale étaient mesurés à plusieurs reprises à partir d'échantillons différents de requêtes, les cinq indicateurs de performance (P_u, P_L, P_c, P_a, P_s) varieraient au maximum de la valeur de l'écart-type dans la majorité des échantillons.

Il faut ajouter que plus l'échantillon de requêtes est grand, plus minime est la marge d'erreur statistique (écart-type). Il est d'ailleurs possible d'utiliser la même formule statistique pour procéder à une estimation de la TAILLE DE L'ÉCHANTILLON.

Par exemple, des écarts-types respectifs de ± 1%, de ± 2% et de ± 3% pour un niveau de satisfaction de 40% requièrent des échantillons de taille:

$$\sigma = \sqrt{\frac{p\,(1-p)}{N}} \quad \text{ou} \quad \sigma^2 = \frac{p\,(1-p)}{N}$$

$$N = \frac{p\,(1-p)}{\sigma^2}$$

$$N = \frac{0.40\,(1-0.40)}{2} = 2\,400 \text{ requêtes}$$

(écart-type de 1%)

$$N = \frac{0.40\,(1-0.40)}{2} = 600 \text{ requêtes}$$

(écart-type de 2%)

$$N = \frac{0.40\,(1-0.40)}{2} = 267 \text{ requêtes}$$

(écart-type de 3%)

C) L'AFFICHAGE DES RÉSULTATS ET LEUR INTERPRÉTATION

A la lumière des propos antérieurs, l'interprétation du niveau de satisfaction des usagers d'une bibliothèque se fait donc à partir:

- des résultats brutes inscrits au tableau *"compilation des données"* que l'on retrouve à la page 15 de ce document;
- des mesures de performance que les responsables des enquêtes menées à ce jour dans différents cégeps présentent dans un TABLEAU RECAPITULATIF que voici:

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DIVERSES MESURES DE PERFORMANCE

		Mesures de performance	Ecart-type %
Choix, acquisition et traitement des nouveaux documents	P_a = V/W		
Politique de circulation	P_c = U/V		
Fonctionnement de la bibliothèque	P_L = T/U		
Usager	P_u = S/T		
Niveau de satisfaction	P_s = S/W		

CONCLUSION

Avec la présentation du tableau récapitulatif des diverses mesures de performance se trouve complétée la dimension technique de la présentation de l'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque. Reste bien sûr à faire la description et l'interprétation des résultats. Selon la perspective que l'on s'était donné de préparer un GUIDE PRATIQUE, un INSTRUMENT DE TRAVAIL, nous vous proposons dans un second texte, un exemple réel, une illustration concrète de résultats observés au cégep de Maisonneuve depuis quatre ans; s'ensuivent une interprétation des résultats et le choix des actions connectées correspondantes.

ANNEXE A

LISTE DES COLLÈGES QUI ONT UTILISÉ LE MODÈLE DE SARACEVIC

NOM DES COLLÈGES OÙ SE SONT DÉROULÉES LES ENTREPRISES	TITRE SPÉCIFIQUE DE CHAQUE ENTREPRISE	NOM DU COORDONNATEUR DE L'ENTREPRISE
Cégep d'Alma	Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque du Cégep d'Alma	Janick Trépanier
Collège de Chicoutimi	Application d'un modèle d'auto-évaluation des services de la bibliothèque	Serge Harvey
Collège de Lévis-Lauson	Enquête évaluant l'efficacité de la bibliothèque du Collège de Lévis-Lauson	Germain Bouffard
Collège de Maisonneuve	Enquête sur le "Niveau de satisfaction" - Résultats et analyse	Micheline Belleau et Lise Wilson
Collège de Matane	Modèle Saracevic pour évaluer l'efficacité d'une bibliothèque	Colette Côté
Collège Montmorency	Sondage auprès des usagers sur le niveau de satisfaction en regard des collections du centre de documentation	Angèle Grégoire-Murphy
Collège de Sept-Iles	Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque du Collège de Sept-Iles	Denis Couture
Cégep du Vieux Montréal	Identification du niveau de satisfaction des usagers de la bibliothèque (de jour, le soir)	Jacques Noël de Tilly

ANNEXE B

ENQUÊTE SUR LE "NIVEAU DE SATISFACTION"

RÉSULTATS ET ANALYSE

mars 1982

Bibliothèque du collège de Maisonneuve

— BELLEAU, Micheline
WILSON, Lise

INTRODUCTION

Pour la quatrième fois en autant d'années, la bibliothèque du Collège de Maisonneuve a procédé à l'évaluation du degré de satisfaction de ses usagers. Quatre aspects importants du service rendu aux utilisateurs seront de nouveau analysés: la politique d'acquisitions, la politique de prêt, le fonctionnement de la bibliothèque et le comportement de l'usager.

A la différence des trois dernières enquêtes nous avons, cette fois-ci, introduit une nouvelle variable, soit la concentration ou le programme suivi par les étudiants ou le département auquel sont rattachés les professeurs. Il se révélait important d'identifier les groupes qui rencontrent davantage de difficultés dans leurs recherches aux fichiers ou aux rayons. Cette information nous permettra alors de viser plus particulièrement ces étudiants lors des séances d'initiation en début de semestre. Cela a également contribué à mettre en évidence les départements qui auraient avantage à utiliser plus fréquemment le service de la réserve. Nous traiterons ces points de façon plus élaborée dans les pages qui suivent. Nous présenterons d'abord les tableaux; suivront ensuite les analyses et les commentaires qui en découlent.

COMPILATION DES DONNÉES

Résultats de l'enquête du mois de mars 1982 sur les requêtes documentaires satisfaites et insatisfaites à la bibliothèque du Collège du Maisonneuve.

	Nombre	Symbole	Total
I. Nombre total de requêtes	500	N	
II. Nombre de requêtes annulées			
III. Requêtes immédiatement satisfaites	258	S	
IV. Requêtes qui n'ont pas été immédiatement satisfaites	242	D	
V. Distribution des requêtes insatisfaites			
A. Volumes non acquis ou non traités		D_A	112
1. volumes non commandés	98		
2. volumes commandés mais non reçus	8		
3. volumes reçus mais en traitement dans les services techniques	6		
B. Volumes en circulation ou consultés sur place		D_C	69,24
1. volumes en circulation	66,74		
2. volumes placés au comptoir du prêt parce qu'ils ont été réservés par d'autres lecteurs	1		
3. volumes consultés sur place	1,5		
C. Volumes non obtenus en raison du dysfonctionnement de la bibliothèque		D_L	24,59
1. volumes disparus dont l'absence est connue de la bibliothèque			
2. volumes disparus dont l'absence n'est pas connue de la bibliothèque	8,5		
3. volumes mal placés sur les rayons	10,75		
4. volumes placés sur les chariots	3		
5. volumes à la reliure ou en réparation	2,33		
6. volumes placés ailleurs mais non identifiés au catalogue par un symbole			
7. fiche retirée temporairement du fichier			
8. erreur au fichier			
D. Volumes non obtenus en raison de l'erreur de l'usager		D_U	36,17
1. cote, auteur, titre inexacts	14		
2. volumes bien rangés sur les rayons	10		
3. volumes en réserve	1,17		
4. volumes placés ailleurs et identifiés par un symbole sur la fiche du catalogue	5		
5. fiche bien placée au fichier (mais l'usager ne l'a pas trouvée)	6		

ANALYSE STATISTIQUE DES RÉSULTATS

La compilation des données a permi de classer les requêtes documentaires de l'usager dans l'une ou l'autre des catégories suivantes:

S : requêtes satisfaites

D_a : volumes non acquis ou non traités

D_c : volumes en circulation

D_L : volumes non obtenus en raison du dysfontionnement de la bibliothèque

D_u : volumes non obtenus en raison de l'erreur de l'usager

1. Calcul des variables

a) T — Somme des volumes placés à leur endroit approprié sur les rayons et qui étaient donc susceptibles d'être repérés par les usagers

T	=	S	+	D_u
294,17	=	258	+	36,17

b) U — Somme des volumes à l'intérieur de la bibliothèque (acquis et non empruntés)

U	=	T	+	D_L
318,75	=	294,17	+	24,58

c) V — Somme des volumes disponibles (acquis et traités) et qui étaient donc susceptibles d'être en circulation

V	=	U	+	D_c
387,99	=	318,75	+	69,24

d) W — Somme totale des requêtes

$$W = V + D_a$$

$$499,99 = 387,99 + 112$$

2. Calcul des mesures de performance

2.1 P_u = Mesure de performance de l'usager

$$P_u = S/T$$

$$,877 = 258/294,17$$

Les usagers ont complété d'une façon satisfaisante leurs recherches documentaires dans une proportion de 87,7%.

Calcul de l'écart-type:

$$\sigma \text{ de } P_u = \sqrt{\frac{p\,(1-p)}{T}}$$

$$= \sqrt{\frac{,877 \times ,123}{294,17}} = ,019 = 1,9\%$$

La performance de l'usager (P_u = 87,7% peut varier de ± 1,9%

2.2 P_L = Mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque

$$P_L = T/U$$

$$,922 = 294,17/318,75$$

Par l'organisation de sa chaîne documentaire, la bibliothèque répond aux besoins des usagers dans 92,2% des cas.

Calcul de l'écart-type:

$$\sigma \text{ de } P_L = \sqrt{\frac{p\,(1-p)}{U}}$$

$$= \sqrt{\frac{,922 \times ,078}{318,75}} = ,015 = 1,5\%$$

La mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque (P_L = 92,2%) est susceptible de varier de ± 1,5%.

2.3 P_c = Mesure de performance de la politique de circulation (incluant l'utilisation des volumes à l'intérieur de la bibliothèque)

P_c = U/V

,822 = 318,75/387,99

La politique de circulation est adéquate dans une mesure de 82,2%.

Calcul de l'écart-type:

$$\sigma \text{ de } P_c = \sqrt{\frac{p\ (1 - p)}{V}}$$

$$= \sqrt{\frac{,822 \times ,178}{387,99}} = ,019 = 1,9\%$$

La mesure de performance de la politique de circulation comporte une marge d'erreur de ± 1.9%.

2.4 P_a = Mesure de performance du service des acquisitions (incluant le traitement des volumes dans les services techniques)

P_a = V/W

,776 = 387,99/499,99

Le choix, l'acquisition et le traitement des nouveaux documents donnent satisfaction aux usagers dans une proportion de 77,6%.

Calcul de l'écart-type:

$$\sigma \text{ de } P_a = \sqrt{\frac{p\ (1 - p)}{W}}$$

$$= \sqrt{\frac{,776 \times ,224}{499,99}} = ,019 = 1,9\%$$

La mesure de performance du choix, des acquisitions et du traitement des documents s'avère exacte à ± 1,9%.

2.5 P_s = Niveau de satisfaction

$P_s = S/W$ ou $P_s = P_u \times P_L \times P_c \times P_a$

,516 = 258/499,99 ou ,516 = ,877 X ,922 X ,822 X ,776

La bibliothèque satisfait les requêtes documentaires exprimées par les usagers dans 51,6% des cas.

Calcul de l'écart-type:

$$\sigma \text{ de } P_s = \sqrt{\frac{P\,(1 - p)}{W}}$$

$$= \sqrt{\frac{,516 \times ,484}{499,99}} = ,022 = 2,2\%$$

Pour le niveau de satisfaction des usagers (P_s = 51,6%) la marge d'erreur se situe à ± 2,2%

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DIVERSES MESURES DE PERFORMANCE

		Mesures de performance	Ecart-type ±
Choix, acquisition et traitement des nouveaux documents	P_a = T/N	77,6%	± 1,9%
Politique de circulation	P_c = U/V	82,2%	± 1,9%
Fonctionnement de la bibliothèque	P_L = T/U	92,2%	± 1,5%
Usager	P_u = S/T	87,7%	± 1,9%
Niveau de satisfaction	P_s = S/N	51,6%	± 2,2%

3. Analyse et recommandations

A) Mesure de performance de l'usager (P_u)

1978—1979	1979—1980	1980—1981	1981—1982
74,5%	82,1%	79,1%	87,7%

Cette année encore, la plupart des erreurs commises par les usagers se résument à des difficultés de repérage des volumes aux rayons et à un orthographe incorrect dans les noms des auteurs ou dans les titres. Malgré cela, on note une amélioration significative. Cette hausse peut être attribuable aux initiations dispensées par les bibliothécaires de référence à la demande de certains professeurs; comparativement à 500 étudiants initiés l'an dernier, 1 200 usagers se sont prévalus de ce service cette année, soit une augmentation de 60%.

La révision des bibliographies annexées aux plans de cours n'a pas atteint les résultats escomptés. Cette opération nous avait permis d'apporter les corrections appropriées à la rédaction des notices bibliographiques. Nous souhaitions alors que chaque professeur insère cette bibliographie révisée dans son plan de cours. Peu d'enseignants ont tenu compte de cette suggestion. L'idée a quand même fait son chemin et nous prévoyons pour la prochaine session établir un mécanisme qui favorisera la réalisation de notre objectif d'une façon plus sûre.

Nous tenterons d'obtenir l'appui des chefs de secteurs en leur faisant valoir l'importance de ce travail de révision effectué par la bibliothèque; nous leur demanderons d'y donner suite en incitant les professeurs de leurs départements à utiliser les bibliographies révisées. Il faut souligner que cet objectif vise d'abord à aider l'étudiant dans ses démarches de recherche documentaire et devient alors une contribution concrète de la bibliothèque au processus d'apprentissage.

Quant au service d'aide au lecteur, instauré à la suite d'une de nos recommandations, nous ne sommes pas en mesure d'évaluer l'impact que cette action a engendré auprès de l'usager. Il faut bien préciser que le service n'étant pas situé à proximité des fichiers, nous avons constaté que dans la majorité des cas l'étudiant doit lui-même faire appel aux services de la technicienne. Or nous avions souhaité que les personnes assumant ce service soient à l'affût des problèmes, aillent au devant des usagers travaillant aux fichiers, etc. Comme l'évaluation de ce service reste à poursuivre, il n'y a pas lieu d'ajouter ici d'autres commentaires; nous suggérons toutefois une meilleure localisation de ce service afin de favoriser le contact avec le client en situation de recherche aux fichiers. De ce fait, nous l'aiderons plus adéquatement à maîtriser les outils de recherche que lui fournissent la bibliothèque et son personnel spécialisé.

B) Mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque (P_L)

1978—1979	1979—1980	1980—1981	1981—1982
79,1%	85,2%	82,3%	92,2%

La hausse significative de la mesure de performance du fonctionnement de la bibliothèque s'explique surtout par l'application de l'une de nos recommandations proposées l'an dernier, soit la mise en place d'un pavillon devant la fiche principale de tous les documents mis en réserve. Cette action a entraîné une baisse marquée des problèmes engendrés par le fait que certains volumes étaient placés en réserve au comptoir du prêt sans que nos usagers en soient avertis par une identification au catalogue. En effet l'an dernier 22 usagers n'avaient pu obtenir le document cherché parce que mis en réserve; or cette année cette carence n'apparaît plus dans le système. D'ailleurs, parmi les questionnaires portant la mention "volume obtenu", plusieurs usagers nous précisaient qu'ils avaient localisé et obtenu le document qu'ils cherchaient à la réserve. Il se

révèle donc essentiel de maintenir cette politique d'identification des titres mis en réserve. Nous recommandons même de l'appliquer au fichier *"Sujets"* car de nombreux usagers utilisant ce fichier ignorent que certains titres sont temporairement retirés de la collection générale à la demande de professeurs qui veulent s'assurer que leurs étudiants les consultent.

Au niveau du fonctionnement de la bibliothèque, 46% des insatisfactions qui lui sont attribuées, sont occasionnées par les délais entre le retour de prêts des volumes et leur rangement aux rayons. Nous recommandons qu'à l'avenir la mise aux rayons s'effectue de façon régulière et assidue (au moins une fois par jour et ce, aux deux étages); le responsable du service du prêt verra à assurer l'encadrement nécessaire d'une manière plus stricte.

L'enquête a attiré notre attention sur la façon d'identifier au catalogue une autre catégorie de titres qui n'est pas placée dans la collection générale, c'est-à-dire les *"ouvrages de référence"*. Notre pratique actuelle consiste à écrire le signe *"R"* au bas de la cote. A notre avis, cette lettre n'est pas assez mise en évidence; l'étudiant ne la retient pas et cherche souvent un ouvrage de référence dans la collection générale. Nous proposons, pour mieux identifier ces ouvrages, l'achat d'une étampe *"Référence"* qui pourrait être apposée au haut ou en travers de la fiche et qui ne nuirait en aucune façon à la lecture du texte. L'identification serait très visuelle et mieux remarquée par le lecteur.

Ceci nous amène à traiter du problème de la signalisation attenante aux fichiers. Déjà l'an passé nous avions souligné les difficultés que rencontrent les étudiants lorsque confrontés aux textes trop longs et en trop grand nombre placés sur les tables du catalogue. Peut-on espérer un graphisme attrayant, clair et précis qui *"dirait"* moins et mieux?

C) Mesure de performance de la politique de circulation (P_c)

1978—1979	1979—1980	1980—1981	1981—1982
68,1%	75,9%	73,1%	82,2%

Pour la première fois depuis quatre ans, le grand nombre de prêts n'est plus la raison première de l'insatisfaction des usagers. D'autres causes expliquent maintenant, dans une plus grande proportion, cette insatisfaction; nous aurons l'occasion d'en discuter au point suivant.

Comme la réduction du temps d'emprunt de trois semaines à deux semaines effectuée après le premier rapport s'est révélée un correctif très efficace, nous le maintenons encore cette année.

Or, comment expliquer la hausse marquée que connaît cette mesure de performance en 1981-1982? Elle est certes due à une utilisation adéquate de notre service de mise en réserve; l'examen des statistiques d'opération de ce service le prouve sans conteste. Le service de mise en réserve étant maintenant établi et connu, il nous suffit de le rappeler aux professeurs au début de chaque session pour les inciter à l'utiliser de façon optimale.

D) Mesure de performance de la politique de choix, incluant les acquisitions et le traitement dans les services techniques (P_d)

1978—1979	1979—1980	1980—1981	1981—1982
87,5%	85,2%	84,6%	77,6%

Sur les 500 requêtes analysées au cours de l'enquête, 98 titres demandés par les usagers n'avaient pas été commandés par la bibliothèque. Il nous faut cependant préciser que 24 monographies sur ces 98 (24,4%)

n'ont pu être retracées dans nos répertoires bibliographiques parce que probablement épuisées. Neuf titres demandés se révèlent incohérents parce qu'ils s'apparentent à des sujets (or notre enquête n'étudie que les requêtes par auteurs ou par titres) ou comportent des imprécisions au niveau du nom de l'auteur ou du titre. D'ailleurs aucun de ces titres n'a été repéré dans les répertoires. Parmi les 63 autres titres, 53 ne seront pas commandés bien qu'ils soient encore disponibles chez les éditeurs. En effet ces titres, parce qu'ils ne peuvent être considérés comme support à la pédagogie du niveau collégial ou encore parce qu'ils traitent de sujets para-scolaires (romans en vogue, oeuvres qui ont inspiré des films ou des séries télévisées) relèvent plutôt du domaine des bibliothèques publiques. Il ne faut pas oublier que nous avons dû modifier nos critères de choix étant donné les contraintes budgétaires actuelles. Enfin nous donnerons suite à la demande de douze titres, ces derniers s'inscrivant dans notre politique de choix de la documentation pour le milieu.

Pour pallier au problème des trop nombreux titres non commandés, nous suggérons de mettre à la disposition des usagers une boîte aux suggestions placée près des fichiers. Nous produirons un formulaire sur lequel l'étudiant s'identifiera et écrira les données de sa recherche. Chacune de ces requêtes sera prise en considération; les bibliothécaires de référence répondront aux usagers pour les informer de la suite que la bibliothèque entend donner à leurs demandes, c'est-à-dire acheter le document ou suggérer de se le procurer dans un autre type de bibliothèque.

C) Niveau de satisfaction (P_s)

1978—1979	1979—1980	1980—1981	1981—1982
35,1%	45,2%	40,3%	51,6%

La mesure de satisfaction globale nous indique qu'un usager sur deux trouve à la bibliothèque la documentation qu'il était venu y chercher.

Nous remarquons cette année une nette amélioration due en grande partie au meilleur fonctionnement de la bibliothèque et plus particulièrement à sa politique de prêt et de mise en réserve; enfin l'usager assimile mieux le système.

Comme nous le mentionnions au début de ce rapport, l'introduction d'une nouvelle variable (soit la provenance des étudiants ou des professeurs) nous permet de préciser d'une part quels sont les usagers qui travaillent le plus souvent aux fichiers auteurs ou titres, lesquels rencontrent des difficultés au niveau du repérage de la documentation et d'autre part quels départements auraient avantage à recourir plus régulièrement au service de la réserve.

Le tableau de la page suivante met en relief ces trois éléments.

PROVENANCE DES USAGERS	AFFLUENCE (1)	DIFFICULTÉS (2)	VOLUMES EMPRUNTÉS (3)
Sc. et tech. administratives	78	5	19
Sc. humaines	67	3	7
Tech. documentation	65	3	7
Sc. pures	54	5	4
Sc. de la santé	42	7	4
Tech. infirmières	33	4	5
Lettres	27	0	3
Psychologie	22	2	2
Personnel du collège	22	2	3
Usager non identifié	18	2	5
Electrotechnique	14	0	3
Tech. de diététique	10	1	1
Tech. auxiliaires de la justice	10	0	1
Informatique	8	1	1
Usager extérieur	8	1	0
Sc. sociales	7	0	0
Philosophie	7	0	0
Secrétariat	5	0	1
Tech. d'hygiène dentaire	3	0	0
Total	500	36	66

(1) Affluence — usagers qui ont participé à l'enquête

(2) Usagers qui ont rencontré des difficultés dans leur recherche documentaire

(3) Usagers insatisfaits parce que les volumes étaient empruntés

Au moment de l'enquête, les usagers qui se sont présentés en plus grand nombre aux fichiers auteurs et titres de la bibliothèque provenaient pour la plupart des départements suivants: Sciences et techniques administratives, Sciences humaines et Techniques de la documentation. Les chiffres relatifs à ce dernier département sont à pondérer car nous avons réalisé qu'un usager de ce programme avait abusé du système en remettant des requêtes pour des ouvrages dont il n'avait pas nécessairement besoin et ce, dans le but avoué de gagner les bandes dessinées offertes aux participants.

En conséquence, ce dernier chiffre n'est pas vraiment éloquent et ne donne pas une image exacte de la participation des usagers de ce département.

De plus, les chiffres apparaissant dans la deuxième colonne du tableau nous incitent à croire que les usagers des Sciences de la santé, des Sciences pures et des Sciences et techniques administratives tireraient profit des cours d'initiation à la bibliothèque car ce sont ces étudiants qui rencontrent davantage de difficultés au moment de leurs recherches documentaires.

Enfin, le département des Sciences et techniques administratives devrait faire appel plus fréquemment au service de mise en réserve car les volumes de leur collection sont pour la plupart dispendieux et la bibliothèque ne peut acquérir plusieurs exemplaires d'un même ouvrage. Ce sont d'ailleurs les usagers de ce département qui dans une plus grande mesure se révélaient insatisfaits parce que les volumes requis étaient déjà empruntés.

Qu'il nous suffise de rappeler, en conclusion, les principales mesures correctives que la bibliothèque devrait mettre de l'avant au cours de l'année qui vient.

En continuité avec des actions déjà entreprises et qui ont donné lieu à des résultats intéressants, nous proposons de maintenir la révision

semestrielle des bibliographies annexées aux plans de cours. Nous suggérons une relocalisation du service d'aide au lecteur. Enfin, nous souhaitons que le rangement des volumes aux rayons s'effectue de façon plus régulière.

Améliorer dans la continuité n'exclut pas l'innovation. Dans cette lancée, quatre propositions sont à retenir. Ainsi, nous proposons d'étendre notre politique d'identification des ouvrages mis en réserve au niveau du fichier "*Sujets*". Une meilleure identification des ouvrages de référence dans les différents fichiers s'avèrerait tout aussi profitable. Une signalisation plus claire et plus attrayante à proximité des fichiers s'imposerait. Finalement pour mieux connaître les besoins en documentation de nos usagers, nous envisageons mettre à la disposition des utilisateurs une boîte aux suggestions nous permettant de recueillir les diverses demandes.

Nous espérons que ces différentes mesures permettront à la bibliothèque d'atteindre une mesure de performance plus élevée dans les années qui viennent.